

Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS” Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 26 martie 2015
		Copie controlată : Număr ed/rev:1/ 0 Pagina 1 din 2
MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI		

FISA DE EVALUARE A SATISFACTIEI CLIENT/BENEFICIARULUI

Stimate BENEFICIAR ,

In cadrul Asociatiei Romane de Hirudoterapie „Hirudo-Medicinalis” / Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie, a fost implementat un Sistem de Management al Calitatii conform standardului international ISO 9001. Pentru a contribui la imbunatatirea continua a prestatiei noastre, va rugam sa ne evaluati (pe o scala de la 1 la 20, prin bifare) calitatea urmatoarelor aspecte :

1. De ce boala ati suferit ?

<i>NARICE</i>

2. Care este cel mai important motiv pentru care ați colaborat cu Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie

<input type="checkbox"/> Prețul <input checked="" type="checkbox"/> Noutatea serviciilor oferite	<input checked="" type="checkbox"/> Incredere in tratament <input type="checkbox"/> Nu cunoașteți alt furnizor în domeniu	<input type="checkbox"/> Alt motiv (menționați)
---	--	---

2. Cum apreciați calitatea serviciilor efectuate?

Necorespunzator																			Excelent
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

3. Cum apreciați profesionalismul personalului cu care ați intrat în contact ?

Necorespunzator																			Excelent
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

4. Cum apreciați eficacitatea comunicării cu personalul cu care ați intrat în contact ?

Necorespunzator																			Excelent
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

5. Cum apreciați competența și seriozitatea personalului executant ?

Necorespunzator																			Excelent
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Asociatia Romana de Hirudoterapie „HIRUDO- MEDICINALIS” Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie.	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 26 martie 2015
		Copie controlată : Număr ed/rev:1/ 0 Pagina 2 din 2
MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI		

6. Cât de bine considerați că Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie respectă termenele contractuale ?

Necorespunzatoare

Excelenta

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

7. Ati recomanda unui alt BENEFICIAR sa apeleze la serviciile oferite de către Centrul de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie ?

Da, fără rezerve
(20 puncte)

Da, în anumite condiții
(10 puncte)

Nu aş recomanda
(1 punct)

Nominalizați potențiali BENEFICIARI care ar putea apela la serviciile oferite de către Centrul nostru :

1. Pers. Contact.
2. Pers. Contact.
3. Pers. Contact.
4. Pers. Contact.
5. Pers. Contact.

- Afectiune
- Afectiune
- Afectiune
- Afectiune
- Afectiune

- Tel.
- Tel.
- Tel.
- Tel.
- Tel.

8. Ce recomandari puteti face pentru imbunatatirea calitatii serviciilor Centrului de Estetica si Tratament prin Hirudoterapie? (eventual in relatie cu raspunsul dat la intrebarile 1 – 6)

SA NU VA MUTATI CLINICA DIN GALATI DEOARECE DORESC SI PE VIITOR SA MAI COLABORAM !

9. Vă rugăm să ne apreciați activitatea printr-o Declarație, pe care cu acordul Dumneavoastră să o putem folosi ca mărturie în relațiile cu viitorii clienți :

Decizia pe care am luat-o venind să fac acest tratament a fost cea mai bună pe care o puteam lua. Am venit cu diverse probleme de piele și după acest tratament, mă simt excelent. Durerea de piele nu dispărea până la urmă și acum totul este perfect și am rămas foarte mulțumit.

Beneficiar :

VA MULTUMIM !